



Activités

6-2 | octobre 2009
Varia

Dispositif d'enquête et production d'acteurs sociaux : apports d'une analyse socio-langagière

How surveys can produce social actors: the contribution of socio-linguistic analysis

Marie Carcassonne et Laurence Servel



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/activites/2217>

DOI : 10.4000/activites.2217

ISSN : 1765-2723

Éditeur

ARPACT - Association Recherches et Pratiques sur les ACTivités

Référence électronique

Marie Carcassonne et Laurence Servel, « Dispositif d'enquête et production d'acteurs sociaux : apports d'une analyse socio-langagière », *Activités* [En ligne], 6-2 | octobre 2009, mis en ligne le 15 octobre 2009, consulté le 01 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/activites/2217> ; DOI : 10.4000/activites.2217



Activités est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International.

Dispositif d'enquête et production d'acteurs sociaux : apports d'une analyse socio-langagière

Marie Carcassonne et Laurence Serval

Université Paris-Dauphine

IRISSO - Institut de Recherche en Sciences Sociales - UMR 7170

marie.carcassonne@dauphine.fr — laurence.sevel@dauphine.fr

ABSTRACT

How surveys can produce social actors: the contribution of socio-linguistic analysis. During a survey about a new occupation, comparing the different types of data collected (statements about the occupation collected by interviewers and statements about the occupation collected by recording people at work) led us to the conclusion that the mere fact of conducting a survey may result in the emergence of social actors. Because of tensions regarding the status of the occupation at the time of the survey, we have described these social actors as actors seeking recognition. Some of the contradictions that arose when we considered each type of discursive data in isolation were then resolved, enabling us to point to the construction of a social meaning of discourse.

KEYWORDS

Activities, discourse analysis, dialogism, language, work.

La distinction entre commande et demande est, avec les travaux de synthèse proposés par Dubost (1987), devenue classique en psycho-sociologie, et plus largement dans les approches relevant de différents champs disciplinaires qui prennent en compte la question de l'intervention. Si la commande renvoie à un mode de relation de type autoritaire (commercial ou hiérarchique), dans lequel le commanditaire parle au nom d'une position et d'une institution donnée en vue de l'obtention d'un «produit» aux contours relativement définis, la demande implique la construction d'une relation et un travail sur les incertitudes (autour de l'objet à définir, des phénomènes à étudier, des acteurs à prendre en compte, des résultats à obtenir).

La recherche dont il est question ici se propose d'illustrer mais aussi de réinterroger cette distinction. Elle éclairera en particulier toute l'épaisseur de la demande, laquelle va se révéler être une demande sociale débordant largement le binôme commanditaire/chercheur. Elle questionnera aussi la place du chercheur qui va se trouver, malgré lui, enrôlé dans une demande d'acteurs en mal de reconnaissance.

Pour Dubost, « il n'y a pas demande sans offre » (1987, p. 195). Dans notre cas, cette offre est relativement fortuite. Elle avait pour but au départ d'enseigner à des étudiants de M1 se formant à la gestion des ressources humaines (en particulier dans le domaine des relations de services) l'apport d'un regard croisé (analyse du discours et sociologie des organisations). Sur la base d'un contact qu'un collègue avait avec le directeur des Ressources Humaines de la CNAV¹, nous avons mené une enquête avec quelques étudiants, laquelle a donné lieu à la rédaction d'un document écrit. En un sens, nous avons produit une offre pour laquelle il n'existait pas de commande, la CNAV nous rendant service en nous ouvrant ses portes. Cependant, s'il n'y a pas eu de commande à proprement parler, il y a eu une demande, en tout cas une attente de la part de ce responsable de la CNAV, que l'on peut formuler ainsi : comment les agents de la CNAV, nommées² techniciens-conseils (désormais TC) vivaient-elles leur nouvelle activité ? Ce passeur et ses préoccupations ont nécessairement influencé

1. Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse. La CNAV est un établissement public à caractère administratif. En Ile-de-France, elle gère la retraite des assurés en prenant en charge la tenue des comptes des cotisants, le calcul puis le paiement mensuel de la retraite.
2. Toutes sont des femmes, agents expérimentées mais avec un faible niveau de formation initiale.

la co-construction des discours recueillis. En effet, « l'intermédiaire pour la prise de contact joue un rôle important dans le type de relation imaginaire que l'interviewé entretiendra avec l'interviewer » (Blanchet, 1985, p. 96)³. Les TC supposaient certainement qu'un retour serait fait au directeur qui avait imposé cette enquête : le discours des enquêtés dans deux types de recueils (en entretien avec le chercheur ou en rdv avec l'usager⁴), pourra de ce fait s'interpréter comme s'adressant aussi à cet interlocuteur hiérarchique *in absentia*.

Conséquence de la logique de modernisation qui passe à la CNAV par une volonté de se rapprocher du public, le poste de « TC » a été créé 8 mois avant notre enquête. Mais une opération de re-classification décidée par la CNAV menace directement les TC au moment de notre venue. Celles-ci, en acceptant un nouveau poste, avaient bénéficié d'un niveau supplémentaire se traduisant par une légère augmentation de salaire. Or, il est question de faire passer tous les agents restés en back office à ce même niveau. Les TC perdraient de fait la reconnaissance par la hiérarchie des efforts d'adaptation importants⁵ qu'elles ont faits.

Autrefois en charge d'une tâche spécialisée (paie, liquidation, gestion des comptes individuels, accueil, contentieux) en back office et à distance (échanges par courriers uniquement), les TC sont désormais responsables de l'ensemble de ces tâches et reçoivent l'assuré en agences locales⁶. Réparties dans ces agences par groupe de 8 et sur la base du volontariat, chacune s'occupe d'un certain nombre de dossiers en totalité et accueille, au cours d'un rdv, les futurs retraités pour établir le calcul de leur retraite.

Le travail en agence locale repose donc sur une plus grande polyvalence et davantage d'autonomie ; surtout, il engage les agents dans une relation de service qui nécessite un investissement important dans la gestion de la relation. S'ajuster en direct à des questions souvent complexes relatives à des reconstitutions de carrière suppose d'activer des capacités de compréhension nouvelle, d'interprétation, de reformulation. Ainsi, à la CNAV, comme dans nombre d'organisations de la période contemporaine, « les transformations du travail vont dans le sens d'une convocation plus grande et plus systématique de la subjectivité au travail » (Clot, 1999, p. 69).

Après avoir précisé nos perspectives théoriques et présenté le terrain d'enquête, nous proposons, dans une perspective dialogique, une interprétation des décalages repérés entre différents types de données. Nous montrons en quoi le fait de croiser, dans et par le dispositif d'enquête, des données de niveaux différents participe à produire des acteurs sociaux en discours mais aussi en actes sur le

3. Ce point de vue de psychologue rejoint celui de sociologues (Mauger, 1991 ; Pinçon & Pinçon-Charlot, 1991), de linguistes (Chabrol 1982 ; Aguttes & Salazar-Orvig, 1984 ; De Heredia-Desprez 1990), d'ethnologues (Beaud 1996) ou encore de socio-anthropologues (Palomares & Tersigni, 2000).

4. Notre enquête se base sur les matériaux discursifs suivants :

- 7 entretiens semi-directifs, d'environ 1 heure et demie chacun, entre chercheurs et TC où ces dernières (toutes sont des femmes) sont interrogées sur leur activité, à partir d'une grille pré-établie incluant les thèmes suivants : trajectoire professionnelle, rapport au travail, à la hiérarchie, aux collègues, relations avec l'usager.
- 7 interactions entre TC-usagers, d'environ une demi-heure chacune, au cours desquelles l'usager se présente pour la première ou la deuxième fois au guichet, dans le cadre d'un « rendez-vous » (désormais « rdv ») pris à l'avance, afin de constituer le dossier qui permettra de reconstituer sa carrière et procéder au calcul du montant de sa retraite.
- à cela, il faut ajouter une analyse d'une dizaine de documents relevant de la littérature institutionnelle.

5. Cela a d'autant plus d'impact que, traditionnellement dans l'univers de la CNAV, et du point de vue du système de représentation symbolique, occuper une fonction non technique ou « moins » technique est pénalisant. Par cette mesure, intervenant subitement, l'institution renoue avec ses fonctionnements précédents et dénie aux TC toute spécificité : elle ne tient pas ses promesses.

6. Les trois agences étudiées se trouvent au centre de la zone géographique dont elles ont la charge. La première (M) se situe à Paris, la deuxième (N) en proche banlieue et la troisième (Me) aux confins de l'Ile-de-France. Chaque agence est facilement accessible, à la fois proche des transports en commun et située sur des grands axes de circulation. La volonté de se rapprocher du public s'illustre donc par la localisation des agences mais aussi par l'agencement des locaux (boxes, plantes vertes, formes arrondies, éclairages agréables, porte-manteaux, etc).

terrain.

Le croisement nous amène à interpréter les données en termes de demande de reconnaissance d'un positionnement social, voire de construction d'une « arène de lutte sociale » (Gardin, 2006).

1.- Perspectives théoriques : analyse du discours et identité professionnelle

Notre analyse s'appuie fortement sur la théorie du dialogisme ainsi que sur les travaux ayant analysé les rapports entre langage et activité.

Rappelons avec Bakhtine que les mots sont toujours des reprises de discours antérieurs et des anticipations de discours à venir (Volochinov, 1929/1977)⁷. D'une part, les mots sont enveloppés dans des contextes et n'ont pas de sens indépendamment de ceux-ci ; d'autre part, les mots peuvent eux-mêmes fabriquer des contextes. Qu'ils soient discursifs ou situationnels, ces contextes « agissent » sur la façon d'interpréter les mots ou les énoncés.

Sont également convoqués ici les travaux ayant analysé le langage au travail sans refermer les corpus sur eux-mêmes mais au contraire en liant étroitement données verbales et activité⁸, illustrant, chacun à leur manière, à quel point les genres premiers (bakhtiniens) sont « structurés par des actions non langagières » auxquelles ils s'articulent, pour constituer de « véritables actions langagières » (Bronckart, 1996, p. 63)⁹.

Nous nous inscrivons en particulier (Carcassonne & Servel, 2005, 2009) dans une lignée utilisant l'analyse du discours sur le terrain du travail, à savoir :

- Les travaux du réseau Langage & Travail (Gardin, [1988] 2006 ; Boutet, Gardin, & Lacoste, 1995 ; Grosjean & Lacoste, 1999 ; Borzeix & Fraenkel, 2001.)¹⁰ : ils ont tous¹¹ insisté sur la « part langagière du travail » (Boutet, 2001) et sur l'importance du contexte organisationnel ou institutionnel¹² comme contraignant¹³ les discours ;

- L'approche praxéologique du groupe LAF de Genève : elle a souligné le « virage actionnel » (Filliet-taz, 2004) de l'analyse du discours et insisté, dans la filiation d'Habermas, sur les types d'agir au travail (Bronckart, 2004) comme sur le fait que les contextes techniques exercent des contraintes fortes sur les mises en mots ;

7. Un certain nombre de références (par ex. Ivanova, 2003 ; Moirand, 2003 ; Bronckart, 2004) ont largement attesté que *Le marxisme et la philosophie du langage* avait été écrit par Volochinov et non Bakhtine, même si l'ouvrage est actuellement publié sous ce nom.

8. L'activité a été approchée, à la suite de Clot (1999) et Hanique (2004) comme « ce qui occupe les agents. L'expression doit être prise au double sens de ce qu'ils font dans l'espace extérieur (dans l'action sur des objets du monde) et de ce qui se passe en eux (de ce qui les préoccupe aux plans cognitif, émotionnel, imaginaire et symbolique) » (Hanique, 2004, pp. 25-26).

9. Les typologies de Lacoste (2001) et de Filliet-taz (2002) caractérisent ainsi en différents niveaux la façon dont le discours se dégage ou au contraire s'ancre dans l'activité (pratique) non langagière.

10. Cf. aussi les *CAHIERS du Réseau Langage & Travail*.

11. Ils ont contribué à fonder, au-delà de cette expression, une véritable socio-linguistique du travail en France. Boutet (2008) expose ses apports remarquables à ce courant en France ; pour un compte-rendu critique de cet ouvrage (cf. Carcassonne, 2009).

12. Borzeix et Gardin (cité in Moirand, 2003, p. 17) illustraient par ex. dans les années 90, lors de l'analyse d'une interaction au guichet, comment la rupture d'une explication ne pouvait se comprendre que par une nécessité « externe », imposée par la logique de modernisation : ce que la « seule » analyse de la co-construction de l'interaction n'aurait pas permis de faire.

13. En même temps, les mises en mots permettent parfois au contraire de se « libérer » de ces contraintes en tournant le contexte en dérision, l'inventivité lexicale conduisant à construire des points de vue distincts sur le monde, d'énoncer des jugements de valeur propres à modifier les évaluations sociales (Boutet, 2001).

- D'autres recherches (Bautier, 1995 ; Légglise, 1997 ; Moirand, 2003)¹⁴, ne s'inscrivant pas nécessairement toutes dans le même courant, montrent toutes à quel point la focalisation sur le langage éclaire la compréhension de l'activité au travail, en insistant toutefois sur le fait qu'on ne saurait se satisfaire de ce seul regard pour l'analyser et la comprendre.

Dans ce cadre de l'analyse du langage au travail, nous caractérisons pour notre part plus particulièrement les « mouvements » (François, 1994, p. 52 ; Carcassonne, 2008) discursifs et interprétatifs, en convoquant l'étude des modes énonciatifs dans une perspective interactionnelle (Vion 1995 ; Kerbrat-Orecchioni 2004) ou plus fortement ethnométhodologique (Mondada, 2001, 2002). Nous mobilisons en effet dans notre analyse du discours l'idée qu'il y a des significations liées aux modes d'enchaînements des énoncés : le sens bouge alors entre des séquences ou des énoncés bien délimités mais le sens bouge aussi, ou plutôt se « dessine », dans la façon dont on met en rapport ces séquences et ces énoncés entre eux et avec le contexte.

Tout mouvement de discours repéré par un récepteur-analyste au niveau de la production (qu'il s'agisse de mouvements thématiques, catégoriels, énonciatifs, de mondes, (François, 1989) est aussi et en même temps toujours un mouvement interprétatif proposé par le récepteur-analyste. Notons que ces deux versants (production/réception) recoupent, sans totalement s'y superposer, une analyse en termes « dialogal/dialogique » (Bres, 2005 : 49) : c'est-à-dire qu'ils permettent d'établir d'une part des liens entre les énoncés co-produits par les interlocuteurs en situation (processus local de co-construction du sens), d'autre part des liens avec des discours relevant de sphères dialogiques antérieures ou à venir (processus global d'interdiscursivité).

Un mouvement est toujours porteur de places discursives qui sont simultanément des places sociales. Nous définissons en effet la place discursive comme la place particulière d'un locuteur par rapport à un rôle social donné : elle correspond donc à la distance entre la façon de faire et le rôle imposé. Cette place ne se dit pas, n'est pas localisée dans un individu particulier : elle se dessine et s'interprète dans le fil du discours, dans la relation du locuteur à l'interlocuteur, au contexte et plus globalement à son rôle. Les places discursives éclairent donc la façon dont les uns et les autres se représentent leur(s) rôle(s), et renseignent par là même sur la conception que chacun se fait de la pratique sociale à laquelle il prend part. Les places discursives correspondent ainsi à l'actualisation concrète qu'ont les interlocuteurs de la situation, d'eux-mêmes, de l'interlocuteur, de leurs relations réciproques, des thèmes à aborder ou non dans cette situation, d'attendus plus ou moins partagés liés *aux statuts* des uns et des autres dans un cadre interactif et social donné, bref des rôles à tenir dans cette situation¹⁵. Flahaut (1978) et Vion (1995), à la suite de Goffman (1973) ont insisté chacun à leur manière sur le fait que les places se situaient toujours par rapport à un sens pré-attribué mais qu'elles ne se jouaient que dans l'interaction *hic et nunc*. Flahaut a posé le concept de rapports de places, en insistant sur le fait que toute parole convoque l'interlocuteur à une place corrélatrice : la distribution des places est tributaire du cadre dans laquelle elle se déploie, et plus largement du contexte social et culturel. Tentant d'articuler place de l'interlocuteur dans l'interaction *hic et nunc* et place de ce même interlocuteur « *dans la formation sociale à laquelle il appartient* » (1978, p. 138), il estime que c'est au niveau de cette articulation intermédiaire que s'établit l'identité de l'individu.

Les places discursives actualisent ainsi concrètement les normes discursives et comportementales liées aux rôles : elles peuvent « approuver » les normes attendues ou les remettre en cause, prenant dans ce cas sens un sens différent. Ce sens est alors issu de la rencontre, dans l'espace interprétatif ; entre normes attendues (abstraites) et places discursives (concrètes). Les places discursives cristallisent ainsi la rencontre entre un niveau discursif local, ponctuel, et un niveau contextuel plus global,

14. Les travaux de Bautier (1995) concernent le champ de la didactique, ceux de Légglise (1997) portent sur la question de l'intervention des linguistes dans les situations de travail et de ceux de Moirand (2003) sur la question du genre.

15. En d'autres termes, une grande part du sens pré-attribué que les places peuvent approuver ou contrer réside dans les attributs liés aux statuts. Ces attributs (biologiques, sociaux, expérientiaux, de connaissance) impliquent des différences ou des ressemblances entre les interlocuteurs, et par là même un certain nombre d'asymétries ou d'inégalités (Markovà & Foppa, 1991).

plus stable socialement. Les notions de mouvements et de places discursives (et sociales) permettent aussi d'éclairer la notion d'identité telle que nous souhaitons la défendre (Sainsaulieu, 1977 ; Dubar 1991 ; Servel 1999), à savoir une identité au travail qui se rejoue certes à chaque interaction mais qui se construit aussi sur la durée et se stabilise au fil d'interactions répétées avec les différentes catégories d'acteurs qui entourent le professionnel : collègues, hiérarchie mais aussi usagers, clients, élèves, ou ici assurés.

2.- Une interprétation croisée des données : quelques exemples

Chaque type de matériau a mis en évidence des aspects très différents de l'activité. Par exemple, on a observé (Carcassonne & Servel 2005) lors des rdv TC-usagers un certain nombre de difficultés pour la TC, par exemple :

- Des mises en doute des affirmations de la TC par l'utilisateur,
- Un formatage violent du dossier à remplir en un temps limité, obligeant parfois la TC à recentrer l'utilisateur sortant du cadre discursif pré-établi ou à s'excuser de certaines questions imposées par le formulaire,
- Un effort constant (de la part des TC) de particularisation de la loi pour la mettre à portée de l'utilisateur.

Or ces aspects de l'activité n'ont pas été évoqués par les TC qui ont décrit au contraire lors des entretiens leur métier de façon très idéalisée, valorisante et générale.

Comment interpréter ce décalage mis en évidence par le croisement des différents modes de recueil ?

- D'une part l'activité présentée lors de l'entretien ne se centre pas sur le seul rdv, lequel n'est qu'une partie de l'activité de la TC parmi d'autres tâches spécialisées relatives à la constitution du dossier de retraite et à son suivi,
- D'autre part, quand on observe des acteurs au travail, ce qu'ils font est aussi adressé à l'enquêteur ; nous avons donc observé non seulement ce que ces acteurs font habituellement mais aussi et en même temps ce qu'ils font pour l'enquêteur qui les observe.
- Nous allons expliquer en quoi le croisement de différents aspects issus de l'analyse des entretiens et des rdv peut s'interpréter en termes de demande de reconnaissance.

2.1.- Une reprise du discours institutionnel

La littérature institutionnelle, sur laquelle s'appuient fortement les TC pour présenter leur activité, contribue à la construction d'un nouveau contexte : la CNAV a en effet engagé une politique d'image très construite, en se présentant comme un organisme de service, ouvert et proche des assurés. La plaquette présentant l'agence locale est, à ce titre, exemplaire. Les valeurs que l'on peut dégager à partir des mises en mots sont les suivantes :

- La **proximité géographique**, valeur transmise par
 - Les expressions *agence locale* et *près de chez vous*,
 - La présence de deux plans (un de la région et un du quartier).
- Le **contact**, l'**accueil**, valeurs transmises par
 - des lexèmes : *rendez-vous* (3 fois), *en tête à tête* (1 fois), *accueil* ou *accueillir* (4 fois),
 - Des outils énonciatifs servant la fonction conative, ici grâce à la deuxième personne du pluriel : *votre* (7 fois, ex. *votre retraite*, *votre agence*), *vous* (5 fois, ex. *vous résidez*, *préparer avec vous*), et à la forme impérative (1 fois : *prenez -vite rendez-vous*),
 - Des outils énonciatifs servant aussi la fonction émotive, ici grâce à la deuxième personne du pluriel associée parfois à la forme impérative (*préparons-là*, *nous vous proposons*),
 - Un dessin s'inspirant du style des bandes dessinées des années cinquante, illustrant une jeune femme parlant à une personne aux cheveux gris.

- La **nouveauté**, la **modernisation**, valeur transmise par les lexèmes des titres : *une nouvelle agence, un nouveau service*.
- Le **service personnalisé**, l'**aide**, valeurs transmises par le biais du lexème *service* (4 fois : *à votre service, un nouveau service, une équipe à votre service, service personnalisé*), de l'expression *un interlocuteur unique*, et du verbe *aider* (*vous aider dans vos démarches*), et par l'expression *garantir la retraite de chaque salarié*.

Ces valeurs affichées, récurrentes dans les différents documents institutionnels de la CNAV, se retrouvent de manière tout aussi récurrente dans les discours des TC lors des entretiens. Elles soulignent fortement l'aspect le plus nouveau de leur fonction et se saisissent du discours institutionnel pour mettre en mots la dimension « contact » de celle-ci. Plus encore, cette dimension est qualifiée de « rôle social », « d'aide » à l'utilisateur ; les images de « l'assistante sociale » ou de la « bouée de sauvetage » sont parfois évoquées.

Les TC insistent en outre beaucoup sur l'esprit d'équipe qui les unit. Cette dimension communautaire du fonctionnement des agences locales semble servir avant tout à se démarquer de leur ancienne situation de travail. Les TC représenteraient un groupe se construisant dans une forte opposition¹⁶ vis-à-vis des anciens collègues des agences régionales : dans leurs discours, l'emploi de pronoms collectifs (nous, on) et les scissions bâties autour des oppositions *avant/ici* et *eux/nous* sont frappants. Il s'agirait aussi, par là, d'affirmer leur spécificité en tant que groupe, lequel a des enjeux communs.

« *Si je peux résumer [mon travail] c'est dédramatiser le passage à la retraite. J'ai vraiment l'impression d'apporter une aide aux gens, de conseiller. Le terme de Technicien Conseil porte bien son nom* » (entretien 6) affirme cet agent de la CNAV en présentant ses nouvelles fonctions. Alors que comme le souligne Dubar (1991), il est relativement rare que les catégories officielles et indigènes se rejoignent, on constate ici une adhésion à l'opération de nomination proposée par l'institution en période de modernisation.

Lors des entretiens avec le chercheur, les TC se livrent donc à une présentation très institutionnelle de leur activité : cela pourrait s'interpréter à la suite de Boutet et Gardin par le fait que l'agent interviewé sur son travail reprendrait le discours « disponible » et aurait une difficulté à « mettre en mots des connaissances, des expériences qui ne sont pas déjà codées dans des discours, qui ne circulent pas dans un espace dialogique déjà constitué » (2001, P. 111). Mais en fait le non-dit concernant les difficultés du métier va apparaître tout aussi significatif que la reprise explicite de ce discours institutionnel.

2.2.- Les difficultés de la relation avec l'utilisateur gommées

Dans la description de leurs activités au cours des entretiens, les TC ne mentionnent en effet jamais certaines difficultés que nous avons pourtant observées lorsqu'elles sont en rdv, comme par exemple des élans d'agressivité ou des tentatives de déstabilisation ou de remise en cause de la part des usagers.

Pourtant, l'analyse des mouvements dans la dynamique de l'interaction montre comment les dires de la TC peuvent être mis en doute par l'assuré, et comment la TC est obligée de « négocier » (Kerbrat-Orecchioni, 2004) dans l'interaction sa place de spécialiste. Observons de ce point de vue deux extraits du même rdv¹⁷ :

T1- *donc là vous avez une allocation de base de 171 francs 36*

A38- *ah ben ! Moi j'pensais qu'vous allez reprendre les feuilles de 94*

T39- *je sais pas si elles remontent si loin quand même*

A39- *ah ben d'après la lettre j'ai eu ma première indemnisation...alors euh*

T40- *...on va voir...j'sais pas si elles remontent si loin...vous pensez que c'est c'est 261 francs 03 ?*

16. Ce qui est classique en matière de dynamique identitaire (Erikson, 1972, Sainsaulieu, 1977).

17. Pour d'autres exemples de cette négociation de places extraits de la même enquête, cf. Carcassonne et Servel, 2005.

A40- c'est c'qu'elle m'a dit

T41- c'est c'qu'elle vous a dit ?

A41- c'est c'qu'elle m'a dit oui quand j'y suis allée elle m'a dit on reprend l'allocation libre dégressive du début de votre indemnisation

T42- ah ben écoutez ça serait bien pour vous hein ça serait bien pour vous

A42- ben oui

T43 et donc ce montant là si vous voulez ne bougera plus jusqu'à ce que vous ayez votre retraite hein donc je vous rends ça et donc je vous donne

Ici, A met en doute en A38 le mode calcul de T en utilisant comme argument d'autorité un document officiel qu'elle aurait reçue (A39) d'un autre organisme (Assedic)¹⁸. En T40, T propose d'abord une vérification en occupant une place d'experte (« on va voir ») : il s'agit de « vérifier » l'information donnée par A dans les documents. Puis apparaissent des aveux d'ignorance (« j'sais pas si elles remontent si loin ») reprenant ceux déjà formulés en T39 quant à la procédure exacte du calcul. Le renversement des places est ensuite total dans la mesure où c'est T qui pose une question relevant du domaine du droit et des procédures : « vous pensez que c'est c'est 261 francs 03 ? ».

L'assuré confirme cette mise en doute en A40 et A41 en utilisant cette fois-ci comme argument d'autorité le discours de la personne rencontrée aux Assedic : « c'est c'qu'elle m'a dit oui quand j'y suis allée elle m'a dit on reprend l'allocation libre dégressive du début de votre indemnisation ».

T reprend cependant ensuite sa place d'experte : après avoir formulé un commentaire appréciatif positif d'ordre personnel sur ce qu'impliquerait l'exécution de la procédure indiquée par l'experte de l'autre organisme (T42), elle donne en T43 une information d'expert fortement particularisée sur les droits et procédures, puis trie les documents qui ont leur place ou non dans le dossier de constitution de la retraite.

Vers la fin du rdv, alors que le rituel d'au-revoir est déjà entamé (cf. A60), la TC va « sauver sa face » (Goffman, 1973) en demandant à vérifier les informations mises en doute de façon insistante par l'assuré dans l'extrait ci-dessus. Ce dernier va l'aider à retrouver la face de plusieurs façons :

- En admettant en A63 que la TC « a raison », et que la personne dont elle rapporte les propos s'est « peut-être trompée »,
- En lui demandant en A65 (dans l'hypothèse où la TC aurait raison) une explication, ce que la TC fournit immédiatement en T66,
- En posant en A68 une question de l'ordre de l'« expérience professionnelle » sur la vitesse de traitement des dossiers, positionnant la TC à une place d'experte connaissant le fonctionnement : la TC y répond d'ailleurs en T69, se repositionnant alors clairement comme experte.

A60- pour dans deux ans je reviendrai vous voir <léger rire>

T61- par contre ce que je vous demanderais bien c'est pour mon information personnelle

A61- oui

T62- vous voulez pas me passer un petit coup de fil quand vous aurez la notification

A62- oui bien sûr sans problème/

T63- /hein de rappel savoir s'ils vous repayent l'allocation de base du début

A63a- oui oh non c'est même vous qu'avez raison elle s'est p'têt trompée hein je sais pas ce qu'elle m'a dit euh

T64- c'est pour moi c'est mon information personnelle/

A64- oui je vous le dirai sans problème

T65a- d'accord ? passez un petit coup de fil pour savoir s'ils reprennent quand même l'allocation de base

A65- fin autrement c'est 261 moins 15%

T66- voilà hein à la date de l'allocation unique dégressive la première de XXX

T67- voilà tout à fait

A67- bon je vous appellerai

18. D'après le référentiel de compétences, la TC connaît les droits et procédures liés à cet organisme.

T68- *m'enfin c'est voilà c'est surtout pour mon information personnelle que je puisse quand même euh*

A68- *vous pensez que ça va mettre combien de temps à peu près*

T69- *oh je pense que ça va aller vite avec le document que vous avez*

Le fait que T formule plusieurs fois la même requête (T62, T63, T65) alors que l'assuré a d'emblée accepté (A62) d'y répondre nous montre combien, au delà du contenu, l'échange se joue à un autre niveau, celui d'un « travail des faces ». Observer le cours de l'interaction TC/usager conduit ainsi à souligner que la reconnaissance de la place d'expert est en permanence en jeu pour la TC alors qu'elle n'a pas été spécifiquement revendiquée lors des entretiens TC-Chercheurs.

La demande d'information « personnelle » (T61, T64, T68) prend ainsi un sens différent quand elle est considérée, non pas localement, mais en observant les mouvements discursifs et interprétatifs suivants :

- Entre cette demande d'information réitérée dans le deuxième extrait et la remise en cause de l'information donnée par la TC dans le premier extrait ;
- Entre ces deux extraits différents et le contexte organisationnel relativement tendu.

2.3.- Le calcul en direct du montant de la retraite : une forme de révélation mise en scène

Dans les rdv, la technique apparaît comme un moyen permettant aux TC de faire valoir leurs compétences : l'ordinateur, et les informations qu'il contient, permettent de calculer le montant de la retraite. Ce montant est annoncé comme une véritable révélation, dans une forme de mise en scène, qui semble être adressée à l'usager comme aux chercheurs (les TC ont en effet systématiquement proposé de nous indiquer l'état actuel de nos points retraite).

La sociologie américaine des professions, avec notamment Hughes (1958) a mis en évidence le fait que certaines activités ont plus de chances que d'autres de parvenir au statut de professions : ce sont celles qui manipulent des « savoirs coupables » comme le crime, la sexualité, la naissance, la mort, la maladie ou le malheur. Ces savoirs sont recueillis par les agents ayant obligation de garder le silence. On retrouve trace de ce type de savoirs détenus par les TC (divorce, départ à l'étranger, décès des enfants ou du conjoint...), ces dernières possédant de surcroît la recette permettant de parvenir à la révélation du « secret » relatif au montant de la pension à venir de l'assuré et, par conséquent, à ses conditions de vie future.

Observons un extrait où cette dimension d'annonce est présente :

T101- *D'accord. Sinon vous avez jamais eu de calcul, vous n'avez jamais rien fait, vous savez pas combien vous allez toucher ? Vous avez aucune idée...*

F101- *Non, pas du tout non non*

T102- *On va voir si je peux parce que depuis ce matin on a des petits problèmes d'écrans, ils sont assez longs, j'y connais rien mais on va voir si ça se décante [...] Bon j vais calculer juste avec 5 enfants hein*

F102- *D'accord*

T103- *Hein donc moi j'ai bien aujourd'hui... alors euh est-ce qu'on a <tousse> voilà les quatre cinq on avait trouvé donc je rajoute pas hein je compte rien*

F103- *D'accord vous faites comme si effectivement*

T104- *je fais vraiment sans régularisation entière moins zéro quatre donc quatre vingt-dix-huit donc on a cinq enfants <inaudible> deux alors j'arrive donc à 125 trimestres au total j'arrive à 2193 francs*

F104- *d'accord*

T105- *c'est pas beaucoup hein*

F106- *ça fait très très*

T106- *c'est pour ça qu'on arrive à trouver un peu plus*

F107- *mmh*

T107- code cent-trente-quatre <inaudible> alors j'ajoute la majoration par enfant pour avoir une majoration de dix pour cent il faut au minimum trois enfants
F108- d'accord
T108- <inaudible> fichier depuis ce matin <inaudible> on est allé très vite
F109- d'accord
T109- voilà tout compris j'arrive à 2975 francs vingt-trois
F110- d'accord
T111- au jour d'aujourd'hui
F111- au jour d'aujourd'hui sans les : : : sans les régularisations
T112- sans vérifier sans régulariser le compte jusqu'à maintenant
F112- d'accord
T113- c'est le minimum que je peux vous annoncer aujourd'hui

Dans cet extrait, la TC qualifie elle-même rétroactivement ses énoncés « d'annonce » en T113. En fait, la TC procède même à une « double annonce », en T104 puis en T109. La première annonce est dévalorisée (*T105- c'est pas beaucoup hein*), ce qui permet ensuite à la TC de valoriser son action : *T106 c'est pour ça qu'on arrive à trouver un peu plus*

La deuxième annonce a pour effet, dans et par les mouvements entre discours et actions, de mettre en valeur l'activité d'experte de la TC, qui « en rentrant des données » dans l'ordinateur, modifie l'annonce initiale. En même temps, le discours qui accompagne l'activité apparaît proche de la formule magique (cf. T103, 104, 107). Le calcul lui-même est effectué dans un autre monde, l'univers technique de l'ordinateur que seule maîtrise la TC (cf. T102).

Le don d'information (ici l'annonce) ou la demande d'information (extrait précédent) prennent un sens tout à fait différent quand ils sont considérés non pas localement en tant qu'actes de langage isolés, mais en les mettant en rapport avec séquences et énoncés précédents comme avec le contexte : ils apparaissent alors en effet clairement comme des prétextes à une demande beaucoup plus cruciale de reconnaissance. Sans relever d'une joute oratoire, ces mouvements discursifs produits par la TC s'inscrivent finalement dans une forme de « lutte pour la reconnaissance » (Honneth, 2000) des spécificités du métier de TC actuellement remis en cause. Cette demande semble adressée dans l'ensemble des extraits non seulement à l'assuré, mais surtout à la hiérarchie, en étant finalement médiatisée par le chercheur.

Le croisement des matériaux issus de l'enquête contribue donc à la production d'acteurs sociaux qui affirment un positionnement dans l'organisation et demandent implicitement la reconnaissance de ce positionnement, dans une forme de « pratique identitaire collective » (Lahire, 1998). Cette pratique se repère donc tout autant en actes sur le terrain qu'en discours lors des entretiens.

Conclusion

Les conditions sociales qui ont précédé le recueil des données, tout comme la projection de la réponse qui pouvait être faite à ce discours médiatisé par le chercheur, ont certainement « orienté » (François, 2001) la production (aux niveaux du contenu comme de la forme), tout comme l'interprétation des données. On retrouve ici l'idée de Volochinov de « maillon » (Bakhtine 1929/1977, p. 105) de la chaîne ininterrompue des actes de parole, tout à la fois reprenant les mots d'autrui, mais aussi anticipant les paroles à venir, suivant un mouvement de « compréhension responsive ».

Un autre niveau dialogique aurait pu être celui de confronter les résultats de cette recherche auprès des enquêtés ; mais les conditions de l'enquête ne nous ont pas permis d'accéder à l'interprétation des acteurs, ni de leur proposer notre propre interprétation. Cela aurait présenté bien entendu un intérêt majeur, à commencer par le respect des enquêtés qui ne sont pas à considérer comme de « simples objets/lieux d'investigation » (Gadet, 2000, p. 71). Il est fort possible qu'ils auraient réagi en mettant en rapport cette présentation avec leurs cadres d'action pratiques et les diverses instances énonciatives de leur univers de travail. Emerson (1970), repris par Cefai (2003), a souligné de ce point de

vue l'ambivalence de la notion de « validation auprès des membres ». Les enquêtés peuvent en effet parfois vivre le discours de la restitution d'une recherche comme relevant d'une autre sphère, étrangère à eux-mêmes. Les difficultés proviennent dans ces cas nous semble-t-il d'une absence de prise en compte des différents niveaux de dialogisme que nous venons d'évoquer, laissant croire que les discours des enquêtés sont transparents, qu'ils acquièrent le même sens quels que soient les cadres contextuels et théoriques dans lesquels on les inscrit : en d'autres termes, ces difficultés proviennent de l'illusion qu'un mouvement interprétatif est toujours le même quelle que soit sa source.

L'existence d'un décalage entre ce que les interviewés disent qu'ils font lors d'entretiens et ce qu'ils font réellement quand on les observe a souvent été pointée (Weller, 1994, Grosjean, 1997), posant même la question de ce que l'on peut « croire » du discours des témoins.

Ce décalage est selon nous surtout lié aux différences de mouvements interprétatifs issus des différents types de données et de leurs croisements. Cette différence de cadrage interprétatif donne cependant un intérêt au discours de la recherche par rapport à celui du profane. Pour Lahire (1998), cela justifie même l'existence des sciences de l'homme et de la société. Mondada va aussi dans ce sens lorsqu'elle note que le déplacement du chercheur sur le terrain pour en *rapporter* quelque chose a la double caractéristique « de *conserver* et *transformer* les objets de savoir » (1998, p. 48).

Finalement, la notion d'observable construit en sciences humaines permet certainement de mieux prendre en compte les implicites méthodologiques de l'enquête en science sociales, celle de « donnée recueillie » ne soulevant pas suffisamment la question des modes de donation du sens. Les procédures de production et d'interprétation des données gagnent ainsi à être interrogées pour rappeler qu'une enquête ne nous donne pas « le » réel, mais un des sens possibles que l'on peut attribuer au réel, et que la nature dialogique de la circulation du sens comme la possibilité de réinterpréter les mêmes données dans des cadres différents, par des mouvements interprétatifs différents, laissent toujours la possibilité d'une réponse, d'un « oui, mais... ».

Ici, notre cadre interprétatif, en tant qu'analyse de type socio-discursif s'appuyant sur la notion de mouvement discursif et interprétatif, nous a amenées à proposer l'interprétation suivante : les TC se trouvent, au moment de l'enquête dans une position fragilisée liée au manque de reconnaissance que leur accorde l'institution via l'opération de re-classification. Cette situation de crise donne naissance à une demande de reconnaissance, non nécessairement consciente ni marquée dans la mise en mots. Elle apparaît cependant fortement visible¹⁹ à l'issue du croisement de l'analyse des données discursives (rendez-vous TC-usagers et entretiens TC-chercheurs) ainsi qu'à l'issue de la confrontation de ces données avec le contexte tendu au sein de l'organisation.

Les contradictions et tensions dans les différentes phases de recueil de données prennent ainsi un sens, circulation du sens dans le dialogue et construction d'un contexte social se façonnant mutuellement²⁰.

BIBLIOGRAPHIE

- Aguttes, P., & Salazar-Orvig, A. (1984). Le discours sur la drogue : analyse d'entretiens de jeunes toxicomanes. *Etudes de Linguistique Appliquée*, 53, 21-33
- Bakhtine, M. (ou Volochinov, V) (1977) (1ère édition 1929). *Le marxisme et la philosophie du langage, essai d'application de la méthode sociologique en linguistique*. Paris: Editions de Minuit.
- Bautier, E. (1995). *Pratiques langagières, pratiques sociales, de la sociolinguistique à la sociologie du langage*. Paris: L'Harmattan.
- Beaud, S. (1996). L'usage de l'entretien en sciences sociales. Plaidoyer pour « l'entretien ethnographique ». *Politix*, 35, 226-257.

19. Taboada-Leonetti, 1990, évoque le terme de « stratégie identitaire » pour rendre compte de situations proches au niveau de la demande de reconnaissance concernant des minorités culturelles.

20. Voir aussi pour cet éclairage mutuel : Pharo, 1993 ; Véronique 1997 ; Carcassonne & Glady, 2006.

- Blanchet, A. (1985). *L'entretien dans les sciences sociales*. Paris: Bordas.
- Borzeix, A., & Fraenkel, B. (coord.) (2001). *Langage et travail, communication, cognition, action*. Paris: CNRS Editions.
- Boutet, J. (2001). La part langagière du travail : bilan et évolution. *Langage et société*, 98, 17-42.
- Boutet, J. (2008). *La vie verbale au travail, des manufactures aux centres d'appel*. Toulouse: Octarès Editions.
- Boutet, J., & Gardin, B. (2001). Une linguistique du travail. In A. Borzeix, & B. Fraenkel (Eds.), *Langage et travail, communication, cognition, action* (pp. 89-111). Paris: CNRS Editions.
- Boutet, J., Gardin, B., & Lacoste, M. (1995). Discours en situation de travail. *Langage*, 117 (*Les analyses de discours en France*), 12-31.
- Borzeix, A., & Fraenkel, B. (Eds.) (2001). *Langage et travail, communication, cognition, action*. Paris: CNRS Editions.
- Bres, J. (2005). Savoir de quoi on parle : dialogue, dialogal, dialogique ; dialogisme, polyphonie. In J. Bres, P. P. Haillet, S. Mellet, H. Nølke, & L. Rosier (Eds.), *Dialogisme et polyphonie. Approches linguistiques* (pp. 47-61). Bruxelles: De Boek Duculot.
- Bronckart, J.-P. (1996). *Activité langagière, texte et discours. Pour un interactionnisme socio-discursif*. Paris: Delachaux et Niestlé.
- Bronckart, J.-P. (2004). Agir et discours en situation de travail. *Cahiers de la section des sciences de l'éducation*, 103, Université de Genève, 147-184.
- CAHIERS du Réseau Langage et Travail : <http://www.langage.travail.crg.polytechnique.fr>
- Carcassonne, M. (2008). Entretiens de recherche en psychopathologie : une approche par les mouvements de genres. *Langage et Société*, 123, 87-103.
- Carcassonne, M. (2009). Note de lecture critique à propos de l'ouvrage de J. Boutet (2008), *La vie verbale au travail, des manufactures aux centres d'appels*, Toulouse: Octarès. *Bulletin suisse de linguistique appliquée*, 89, 243-347.
- Carcassonne, M., & Glady, M. (2006). Langage, travail et organisation. In N. Alter (Ed.), *Manuel de sociologie des organisations* (pp. 209-225). Paris: PUF.
- Carcassonne, M., & Servel, L. (2005). Rôle représenté et rôle joué : l'activité des techniciens conseils. In L. Filliettaz, & J.-P. Bronckart (Eds.), *L'analyse des actions et des discours en situations de travail. Concepts, méthodes, application* (pp. 79-98). Louvain-La-Neuve: Peeters.
- Carcassonne, M., & Servel, L. (2009 accepté). Formation à la conduite routière: approche socio-langagière des leçons de conduite. *Bulletin suisse de linguistique appliquée-Pratiques langagières et formations professionnelles*, 90.
- Cefaï, D. (Ed.) (2003). *L'enquête de terrain*. Paris: La Découverte/M.A.U.S.S.
- Chabrol, C. (1982). A qui parle-t-on dans un entretien d'enquête ? *Connexions*, 38, 187-121.
- Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*. Paris: Presses Universitaires de France.
- de Heredia Deprez, C. (1990). Intercompréhension et malentendus. Etude d'interactions entre étrangers et autochtones. In F. François et al. (Eds.), *La communication inégale, heurs et malheurs de l'interaction verbale* (pp. 213-236). Neuchâtel: Delachaux et Niestlé.
- Dubar, C. (1991). *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*. Paris: A. Colin.
- Dubost, J. (1987). *L'intervention psycho-sociologique*. Paris: P.U.F.
- Erikson, E. (1972). *Adolescence et crise : la quête de l'identité*. Paris: Flammarion.
- Filliettaz, L. (2002). *La parole en action. Eléments de pragmatique psycho-sociale*. Québec: Edition Nota bene.

- Filliettaz, L. (2004). Le virage actionnel des modèles du discours à l'épreuve des interactions de service. *Langage et Société*, 107, 31-54.
- Flahaut, F. (1978). *La parole intermédiaire*. Paris: Seuil.
- François, F. (1989). Sémantique et signification. *La linguistique*, 25(1), 75-114.
- François, F. (1994). *Morale et mise en mots*. Paris: L'Harmattan.
- François, F. (2001). Langage et hors langage. Quelques remarques. *Marges Linguistiques* n° 1, <http://www.marges-linguistiques.com/> - M.L.M.S. éditeur, 13250 Saint-Chamas.
- Gadet, F. (2000). Derrière les problèmes méthodologiques de recueil de données. *Cahiers de l'université de Perpignan* n° 31, *Linguistique sur corpus, études et réflexions*, 59-73.
- Gardin, B. (2006). *Paroles d'ouvrières et d'ouvriers*. Textes rassemblés par N. Gardin et J. Boutet. Limoges: Éditions Lambert-Lucas.
- Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne*. Paris: Editions de Minuit.
- Grosjean, M. (1997). Les relèves orales entre équipes infirmières à l'hôpital: des structurations discursives aux pratiques cognitives et sociales. In M. Grossen, & B. Py (Eds.), *Pratiques sociales et médiations symboliques* (pp. 137-152). Paris: Peter Lang.
- Grosjean, M., & Lacoste, M. (1999). *Communication et intelligence collective, Le travail à l'hôpital*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Hanique, F. (2004). *Le sens du travail. Chronique de la modernisation au guichet*. Paris: Eres.
- Honneth A., (2000, 1ère édition 1992) *La lutte pour la reconnaissance*. Paris: Le Cerf.
- Hughes, E. (1958). *Men and their work*. Glencoe: Teh Free Press.
- Ivanova, I. (2003). Le dialogue dans la linguistique soviétique des années 1920-1930. *Cahiers de l'Institut de linguistique et des sciences du langage (Université de Lausanne)*, 14, 157-182.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2004). Analyse des conversations et négociations conversationnelles. In M. Grosjean, & L. Mondada (Eds.), *La négociation au travail* (pp. 17-43). Lyon: P.U.L.
- Lacoste, M. (2001). Peut-on travailler sans communiquer? & Verbal et non verbal dans le langage au travail. In A. Borzeix, & B. Fraenkel (Eds.), *Langage et travail* (pp. 21-53 et pp. 143-166). Paris: CNRS Editions.
- Lahire, B. (1998). Le « faire » et le « dire sur le faire. *Recherche et Formations*, 27, 15-28.
- Léglise, I. (1997). A l'écoute du langage des opérateurs acousticiens: intervention linguistique et analyse de l'activité. *Arob@se*, 1(2), Copyright© Isabelle Légglise.
- Markovà, I., & Foppa, K. (Eds.) (1991). *Asymmetries in dialogue*. New York: Harvester.
- Mauger, G. (1991). Enquêter en milieu populaire. *Genèse* 6, déc. 1991, 125-143.
- Moirand, S. (2003). Quelles catégories descriptives pour la mise au jour des genres du discours ?. In *Contributions à la journée organisée par C. Kerbrat-Orecchioni, & V. Traverso, Le 18 avril 2003, Université Lumière Lyon*, http://icar.univ-lyon2.fr/Equipe1/actes/journees_genre.htm
- Mondada, L. (1998). Technologies et interactions dans la fabrication du terrain du linguiste. *Cahiers de l'ILSL* n° 10, 39-68.
- Mondada, L. (2001). Pour une linguistique interactionnelle. *Marges Linguistiques*, n°1, <http://www.marges-linguistiques.com>
- Mondada, L. (2002). Interactions et pratiques professionnelles: un regard issu des studies of work. *Studies in communication Sciences*, 2/2, 47-82.
- Palomares, E., & Tersigni, S. (2000). Les rapports de place dans l'enquête: les ressources du malentendu. *Langage et Société*, 97, 5-26.
- Pinçon, M., & Pinçon-Charlot, M. (1991). Pratiques d'enquêtes dans l'aristocratie et la grande bourgeoisie. *Genèse* 3, 120-123.

- Pharo, P. (1993). *Le sens de l'action et la compréhension d'autrui*. Paris: L'Harmattan.
- Sainsaulieu, R. (1977). *L'identité au travail*. Paris: Presses de Sciences Po.
- Servel, L. (1999). La vie en miettes: rythmes de travail dans une entreprise de transport. *Cahiers lillois d'économie et de sociologie*, 34, 2^{ème} trimestre 1999.
- Taboada-Leonetti, I. (1990). Stratégies identitaires et minorités: le point de vue du sociologue. In C. Camilleri, et al. (Eds.), *Stratégies identitaires* (pp 43-83). Paris: PUF.
- Veronique, D. (1997). Dialogue et interaction communicative: linguistique et sociologie compréhensive. In M. Grossen, & B. Py (Eds.). *Pratiques sociales et médiations symboliques* (pp. 79-95). Bern: Peter Lang.
- Vion, R. (1995). La gestion pluridimensionnelle du dialogue. *Cahiers de linguistique française*, 17b, *Les différents plans d'organisation du dialogue et leurs interrelations: actes du Vième Colloque de pragmatique de Genève, 15-17 juin 1995*, 179-203.
- Weller, J.M. (1994). Le mensonge d'Ernest Cigare. Problèmes épistémologique et méthodologiques à propos de l'identité. *Sociologie du travail* n°1, 25-42.

RÉSUMÉ

Lors d'une enquête sur une nouvelle activité de travail, la confrontation entre le contexte et différents les types de données recueillies (discours sur l'activité recueilli par interviews/discours pendant l'activité recueilli en enregistrant l'acteur au travail,) nous amène à constater que le dispositif d'enquête participe à la production des acteurs sociaux, que nous caractérisons, du fait des tensions traversant le statut de cette activité au moment de l'enquête, comme étant des acteurs sociaux en demande de reconnaissance. Certaines contradictions apparaissant lorsque l'on considère chaque type de donnée discursive de façon isolée sont alors dépassées et permettent de pointer la construction, en discours, d'un sens social.

MOTS CLEFS

Activités, analyse de discours, dialogisme, langage, travail.

RÉFÉRENCEMENT

- Carcassonne, M. & Servel, L. (2009). Dispositif d'enquête et production d'acteurs sociaux : apports d'une analyse socio-langagière, *Activités*, 6 (2), pp. 44-56. <http://www.activites.org/v6n2/v6n2.pdf>

Article soumis le 13 janvier 2009 accepté pour publication le 10 juillet 2009